



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202300004774

14 JUN 2023

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q23/30/05

Sra. Consejera de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia por demora en la realización de una intervención quirúrgica de cirugía plástica

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 9 de enero de 2023 tuvo entrada en esta Institución una queja por el retraso en la realización de una intervención quirúrgica de cirugía plástica. En la misma la interesada expone textualmente lo siguiente:

“Tras realizar preoperatorio y habiendo sido vista por el cirujano plástico, en noviembre de 2019 y tras 18 meses que me llevaron los protocolos debería haber sido intervenida en Servet Zaragoza de reconstrucción de mamá tras cáncer, llamé varias veces, hablé con la jefa de la planta en dos ocasiones, pero incumpliendo su palabra no me llamó nunca.

Hace dos meses mandé una hoja de reclamación, después de más de un mes me contestaron que cuando hablarán con el cirujano responsable me dirían algo, pues no ha sido así, en esa carta explico por qué este médico esté actuando de forma poco ética y menos humana, en mi opinión sólo exige una explicación de porqué llevo esperando más de tres años.”

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 22 de febrero de 2023 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información acerca de los motivos por los que la ciudadana no ha sido intervenida y la fecha prevista de la intervención por la que fue incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica el 15 de octubre de 2019.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 5 de junio de 2023, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con el escrito de queja presentada ante El Justicia de Aragón por D^a. Milagros Serrano Cebrián, sobre tiempo de espera para intervención quirúrgica, se informa que la



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

paciente fue visitada en consultas externas el día 15/10/2019, fecha en que se incluyó en lista de espera quirúrgica con prioridad normal.

Así mismo, ya ha pasado la consulta de anestesia y se va a proceder a programarla y avisarle para la cirugía.

No obstante, con fecha 13/04/2023 tenía una cita programada en consultas externas, que no se realizó por no acudir la paciente.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.-El reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución, requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.

Segunda.-El artículo 2 de la Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón establece que los principios rectores en los que se inspira dicha Ley son, entre otros, la consecución de una calidad permanente en los servicios y prestaciones para lograr la máxima eficacia y eficiencia en la asignación, utilización y gestión de los recursos, así como la satisfacción de los usuarios; ostentando, todos los titulares a que se refiere este artículo, el derecho a una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en esta ley, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posible, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

Tercera.-La ciudadana para conocer los motivos del retraso en la realización de la intervención quirúrgica de cirugía plástica que tenía prescrita había presentado en octubre de 2022 una queja en el Hospital Universitario Miguel Servet de Zaragoza. Queja que según exponía en el escrito presentado en la Institución no había obtenido respuesta.

El Departamento tampoco ha señalado en el informe remitido a la Institución el motivo del retraso de la intervención quirúrgica de cirugía plástica.

Respecto a la fecha prevista de realización de la intervención quirúrgica que la ciudadana tiene prescrita desde el 15 de octubre de 2019, el Departamento informa que la paciente ha pasado consulta de anestesia y se va a proceder a programarla y avisarle para la cirugía.

Han pasado tres años y casi ocho meses desde que la ciudadana fue incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica para la realización de una intervención quirúrgica de reconstrucción mamaria y la misma no se ha realizado ni tiene asignada fecha de programación. Por ello, debemos insistir en la necesidad de adoptar medidas organizativas



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

y asistenciales oportunas para que los pacientes del Servicio de Cirugía Plástica sean atendidos en unos plazos de tiempo razonables.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Sanidad las siguientes SUGERENCIAS:

Primera.- Que se adopten las medidas organizativas necesarias en el Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Miguel Servet, con el objetivo de reducir la demora existente para la realización de los procedimientos quirúrgicos de reconstrucción mamaria.

Segunda.- Que, cuando los pacientes presenten quejas en los Servicio de Información y Atención al Usuario se les facilite información personalizada sobre su proceso asistencial.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

En Zaragoza, a 14 de junio de 2023



Javier Hernández García
Lugarteniente en funciones de Justicia de Aragón